BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bagian ini akan dijabarkan mengenai kesimpulan dan saran yang di dapat dari pelaksaaan proses penelitian tersebut mulai dari tahap awal hingga tahap akhir dengan harapan kesimpulan dan saran ini akan menjadi masukan bagi siapa saja yang berkeinginan mengembangkan hasil penelitian ini.

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini antara lain :

1. Berdasarkan evaluasi pada PT Telkom divisi IT Service & Solution dengan proses DS8 (Mengelola bagian layanan dan insiden) saat ini berada pada tingkat 3 (*Defined Process*) dan tingkat kematangan yang diharapkan agar dapat mencapai ke tingkat 4 (*Managed and Measurable*).
2. Dari perhitungan tingkat kepentingan menggunakan metode AHP, didapatkan *control proses* DS8 dari domain *delivery and support* (DS), *control process* ini masih diperlukan adanya perbaikan .
3. Penyusunan rekomendasi dibuat berdasarkan tingkat kematangan proses DS8 (mengelola bantuan dan layanan) saat ini untuk dapat meningkatkan tingkat kematangan ke tingkat yang diharapkan

5.2. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian ini antara lain :

1. Pengukuran pelayanan insiden terhadap user yang dilakukan hanya sebatas proses mengelola bantuan layanan dan insiden yang terdapat pada domain DS, sedangkan dalam domain DS yang lainnya masih terdapat proses-proses IT yang bisa dilakukan. Diharapkan pengkajian proses-proses IT yang lainnya dapat dilanjutkan, dengan demikian upaya perbaikan proses-proses IT dapat berjalan secara bertahap dan berkelanjutan.
2. Rekomendasi pengukuran kinerja layanan IT yang dibuat perlu dikembangkan lagi, tidak hanya lingkup pelayanan insiden terhadap user saja, namun mencakup lingkup seluruh IT dan unit kerja yang ada pada PT. Telkom Indonesia.
3. Rekomendasi perbaikan pelayanan insiden terhadap user atau pelanggan diharapkan dapat diimplementasikan secara optimal langkah demi langkah guna mencapai target *next maturity level* sehingga pelayanan insiden terhadap user semakin sesuai dengan proses bisnis dan tujuan IT perusahaan.
4. Evaluasi tata kelola IT untuk selanjutnya sebaiknya menggunakan kerangka kerja Cobit yang lebih baru, yaitu Cobit 5.1.